

Inovação em serviços e produtos de informação para a sustentabilidade das bibliotecas das Instituições Federais de Ensino Superior brasileiras: de Gutenberg às redes virtuais.

Sonia Cruz-Riascos (UFG) - sonia.cruzriascos@gmail.com

Resumo:

Este estudo trata da inovação de produtos e serviços de informação como fator primordial para a sustentabilidade das bibliotecas universitárias como fontes de informação de qualidade. Os objetivos estabelecidos buscam conhecer a atual oferta de produtos e serviços de informação nessas unidades de informação, e identificar tendências futuras de inovação na área de serviços. Utilizou-se o método descritivo com abordagem qualitativa. A amostra contempla cinco Sistemas Integrados de Bibliotecas (SIBi) de Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) sendo um de cada região federativa - (UFPA, UFBA, UnB, UFRJ e UFRGS) -, com o intuito de apresentar um panorama nacional. A seleção ocorreu por meio da análise de dois conceituados rankings internacionais de universidades: The Academic Ranking of World Universities e The Ranking Web of Universities. Foi aplicado o pré-teste na biblioteca da Universidade Federal de Alagoas. Realizaram-se entrevistas presenciais com os Gestores dos SIBi da amostra. Utilizou-se a técnica de análise do discurso do sujeito coletivo. Os resultados indicam a atual oferta de produtos e serviços de informação pelas bibliotecas da amostra. Além disso, foi possível identificar as ações que estão sendo desenvolvidas na área de serviços, e as tendências nessas bibliotecas. A conclusão aponta para a necessidade de inovação no âmbito dos serviços e produtos de informação para a sustentabilidade dessas bibliotecas.

Palavras-chave: *Bibliotecas universitárias. Serviços de informação. Produtos de informação. Inovação. Sustentabilidade.*

Área temática: *Temática III: Bibliotecas, serviços de informação & sustentabilidade*

Inovação em serviços e produtos de informação para a sustentabilidade das bibliotecas das Instituições Federais de Ensino Superior brasileiras: de Gutenberg às redes virtuais.

Resumo:

Este estudo trata da inovação de produtos e serviços de informação como fator primordial para a sustentabilidade das bibliotecas universitárias como fontes de informação de qualidade. Os objetivos estabelecidos buscam conhecer a atual oferta de produtos e serviços de informação nessas unidades de informação, e identificar tendências futuras de inovação na área de serviços. Utilizou-se o método descritivo com abordagem qualitativa. A amostra contempla cinco Sistemas Integrados de Bibliotecas (SIBi) de Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) sendo um de cada região federativa - (UFPA, UFBA, UnB, UFRJ e UFRGS) -, com o intuito de apresentar um panorama nacional. A seleção ocorreu por meio da análise de dois conceituados *rankings* internacionais de universidades: *The Academic Ranking of World Universities* e *The Ranking Web of Universities*. Foi aplicado o pré-teste na biblioteca da Universidade Federal de Alagoas. Realizaram-se entrevistas presenciais com os Gestores dos SIBi da amostra. Utilizou-se a técnica de análise do discurso do sujeito coletivo. Os resultados indicam a atual oferta de produtos e serviços de informação pelas bibliotecas da amostra. Além disso, foi possível identificar as ações que estão sendo desenvolvidas na área de serviços, e as tendências nessas bibliotecas. A conclusão aponta para a necessidade de inovação no âmbito dos serviços e produtos de informação para a sustentabilidade dessas bibliotecas.

Palavras-chave: Bibliotecas universitárias. Serviços de informação. Produtos de informação. Inovação. Sustentabilidade.

Área Temática: Bibliotecas, serviços de informação & sustentabilidade.

1. Introdução

A sociedade atual enfrenta a fragmentação e a dispersão dos sistemas de produção, onde estes podem não mais estar em um único local, senão dispersos pelo mundo, envolvendo diferentes empresas, em diversos países ou localidades variadas. Ao considerar os ativos tangíveis, observa-se que os sistemas de logística necessitaram empreender consideráveis transformações e tornaram-se mais complexos. A dinamicidade dos processos produtivos tem feito surgir novas formas de organização de tais sistemas de produção. Exige-se, portanto, mudanças não

somente na capacidade de coordenação, mas também, mais agilidade, maior flexibilidade além de eficiência e eficácia.

Fala-se de conexão, interrelação e interação entre organizações, grupos e indivíduos. Configuram-se redes e novas estruturas sociais são estabelecidas nos diversos campos da atuação humana. Alianças e parcerias somando esforços para acompanhar a velocidade dos avanços tecnológicos e, por conseguinte, a complexidade dos sistemas de informação, e a diversidade de produtos com valor agregado lançados nos nichos de mercado. Os ativos intangíveis passam a se destacar no novo paradigma da Sociedade da Informação, do Conhecimento e da Inovação. Produtos perdem espaço para os serviços no escopo produtivo. Os sistemas de produção passam a se reestruturar a partir da priorização dos serviços. A Era dos Serviços se estabelece.

Observa-se o poder crescente da atratividade dos serviços com recursos virtuais de busca e pesquisa, - sem adentrar no escopo da avaliação da qualidade -, além de uma grande corrida por parte dos usuários pelo atendimento em linha. Discute-se, na literatura, sobre o papel das bibliotecas universitárias frente às necessidades e demandas informacionais dos usuários, que utilizam recursos tecnológicos e usufruem ativamente das conexões e interações em rede. A reflexão, então, recai sobre a disponibilização de produtos e serviços presenciais e (ou) virtuais, por parte dessas bibliotecas, para atender as novas gerações digitais.

A escolha do tema deste trabalho versa sobre a inovação de produtos e serviços de informação, em virtude da necessidade de encontrar alternativas viáveis e efetivas para a sustentabilidade das bibliotecas universitárias como fontes de informação de qualidade. Com base em estudo prévio de pós-graduação, optou-se por estabelecer os seguintes objetivos: o de conhecer tanto a atual oferta de produtos e serviços de informação pelas bibliotecas universitárias do país, quanto o de identificar tendências futuras de inovação na área de serviços nessas unidades de informação.

Na área da Biblioteconomia, verifica-se a proliferação de hipertextos, metadados, livros eletrônicos, repositórios institucionais, bibliotecas digitais, apenas por citar alguns dos inúmeros produtos e serviços criados e instituídos nos últimos

tempos. Suportes físicos coexistem com o ambiente virtual contudo, enxerga-se o processo produtivo impresso, por vezes, longínquo. Nas bibliotecas universitárias, do leitor receptivo e contemplativo, por vezes, a vaga lembrança. Vê-se, hoje, a ação ávida do leitor-produtor, por vezes, acrítico e irreflexivo imprimindo ideias no ciberespaço. Construções e desconstruções diversificadas, descentralizadas, e horizontalizadas no processo inovador de ensino-aprendizagem desse contexto apresentam transformações inimagináveis até bem pouco tempo, por não dizer a partir do surgimento da Grande Rede. Recursos e instrumentos surgindo em *um crescendum* que impressiona. Questiona-se, entretanto, sobre a profundidade e a densidade da aquisição de conhecimentos por parte dos usuários. Por outro lado, fala-se de novos aprendizados mediante interligações mentais com formas diferenciadas de (re)pensar e (des)construir.

Burke (2003, p. 56) traz que:

a biblioteca aumentou de importância, assim como de tamanho depois da invenção da imprensa. Dentro da universidade, começava a rivalizar com a sala de conferências, pelo menos em certos lugares. A Universidade de Louvain ainda declarava, em 1639, que uma biblioteca era desnecessária porque "os professores são bibliotecas ambulantes" mas, em Leiden, ao contrário, a biblioteca abria duas vezes por semana e os professores às vezes emprestavam suas chaves aos estudantes.

Desde as últimas duas décadas do século passado, universidades, bibliotecas acadêmicas e salas de aulas passaram a empreender esforços para atuar, também, em ambientes virtuais. Tem-se observado o processo evolutivo desde a Era de Gutenberg à Era das Redes Virtuais. Para Lévy (1999), é virtual:

toda entidade desterritorializada, capaz de gerar diversas manifestações concretas em diferentes momentos e locais determinados, sem contudo estar ela mesma presa a um lugar ou tempo em particular.

Demo (2011) aponta a necessidade de desconstrução dos moldes acadêmicos instituídos no passado e a urgência de mudanças radicais considerando "o mundo do conhecimento repleto de dinâmicas diversas e rivais, complementares e contraditórias", acrescentando ainda que, nesse espaço cabem inúmeras iniciativas e propostas, em busca da liberdade para todos, onde apesar do discurso, a igualdade de oportunidades ainda está muito distante.

O autor é assertivo ao dizer que desde o início deste século, passou-se da internet mais consumista e reprodutiva, com a regra do consumo alinhado na *web* 1.0, onde o usuário age de forma passiva e receptiva, à *web* 2.0 com a regra da interatividade colaborativa, supondo autoria individual/coletiva, onde o usuário cria textos próprios, provisórios que podem ser comentados e alterados. (DEMO, 2009, 2011.) O autor assevera a importância de defender a liberdade de expressão na esfera pública do ciberespaço, contudo alerta para a sua responsabilidade e fundamento.

Para as novas gerações, a esfera pública virtual se estabelece como ambiente viável para: a organização de movimentos sociais efetivos, a construção de novos paradigmas de relacionamentos, o fomento de autorias alternativas e a construção do conhecimento cooperativo. (DEMO, 2011)

Trazendo tais ações para o escopo das bibliotecas universitárias, chega-se à coerência lógica de que a sustentabilidade dessas unidades de informação está não somente na atuação pulverizada como elementos integrantes de redes presenciais e virtuais do saber e da aprendizagem, mas também, no desenvolvimento persistente e contínuo de processos, serviços e produtos inovadores de informação para a geração de conhecimentos e inteligência coletiva. Ao considerar tais premissas, compreende-se a importância deste tema para as bibliotecas universitárias, bem como do aporte destas unidades de informação para suas academias e seus públicos-alvo.

2. Ciência e Tecnologia: inovação em produtos e serviços de informação

A Era da Economia de Serviços está consolidada. Serviços em novos formatos e suportes proliferam nas empresas privadas. As organizações públicas se movimentam no mesmo sentido, a passos mais lentos. Muitos produtos conseguem se manter ou sobreviver no mercado quando agregam serviços. Ou melhor, serviços são comercializados com entrega de produtos sem ônus. (KON, 2004)

Nas economias centrais, tem-se verificado que os processos de inovação estão se firmando em cooperações interfirmas e em conjunto com outras instituições

como as universidades e os centros de pesquisa. É chegada a hora de contemplar os serviços intensivos em conhecimento, ou seja, os serviços de alto valor adicionado, e não apenas, os serviços de informação nas bibliotecas universitárias brasileiras. Tais serviços são compostos por: serviços de telecomunicações, informática e atividades conexas, pesquisa e desenvolvimento de sistemas, serviços técnicos às empresas e serviços audiovisuais. (INOVAÇÃO, 2007) Áreas como a das mídias e do entretenimento apresentam atuação relacionada à Economia do Conhecimento, buscando organização de processos de produção de conhecimento. (INTRODUÇÃO, 2008) Beneficiam-se as bibliotecas universitárias, sobremaneira, com a utilização das mídias e do entretenimento em seus serviços ao alargarem seus espaços de cultura à sociedade, apenas por citar uma das possibilidades de atuação nestes tempos.

Lundvall (1992) destaca que a atividade inovadora é “um processo intrinsecamente social e coletivo e depende fundamentalmente das interações entre os agentes, chamado de aprendizado pela interação”. De fato, o processo de aprendizado pela interação é socialmente inscrito e não pode ser compreendido sem a análise do contexto institucional e cultural.

Um dos tipos mais relevantes de aprendizado em ambientes de inovação envolve também a transferência ou a aquisição de tecnologia, e esta, engloba, geralmente, um processo colaborativo de alguma duração. Nas redes virtuais, viabiliza-se maior integração com os usuários possibilitando a geração e distribuição de ativos intelectuais e de conhecimento. (CARVALHO, 2009)

No meio acadêmico, muitos autores divulgam suas descobertas e racionalizações, via acesso livre, e dessa mesma maneira, obtém novos conhecimentos e promovem o desenvolvimento científico. Contudo, boa parte da produção universitária, em termos mundiais, encontra-se protegida para comercialização. No escopo do conhecimento tecnológico ocorre a concessão de patentes, sua apropriação é privada e são impostas regulações. Os avanços atuais em Ciência e Tecnologia estão estruturando novas relações entre os produtores de conhecimento, sejam pesquisadores acadêmicos ou de empresas. Às atividades de pesquisa e desenvolvimento somam-se os processos de inovação. As universidades

e os centros de pesquisa possuem aqui o motor de alavancagem via parcerias público-privadas e mediante incubadoras de processos, produtos e serviços. As fronteiras científico-tecnológicas se tornam mais difusas incentivando e realizando a difusão do conhecimento – agora menos limitada ou restringida. (MACEDO, 2000)

Propostas de parcerias privadas ao âmbito público, antes evitadas, agora imprimem a urgência dos avanços de um país em expansão. Associada a essa tendência atual, está a necessidade de investimentos no leque de alternativas para o crescimento das estatísticas na educação, na capacitação e na atualização profissional, considerando em paralelo a busca continuada pela qualidade dessas frentes de atuação tanto do Poder Público quanto da iniciativa privada. As Instituições Federais de Ensino Superior tem estabelecido parcerias em prol do desenvolvimento da Ciência, Tecnologia e Inovação e da Educação e, da mesma maneira, as bibliotecas universitárias devem estabelecer alianças para a sustentabilidade e atualização organizacional.

3. Sustentabilidade das bibliotecas acadêmicas: foco nos serviços aos usuários

Percebe-se a proliferação, nas universidades públicas, de usuários cada vez mais capacitados em novas tecnologias de informação e comunicação, apresentando competências para realizar suas buscas e pesquisas em linha. Por outro lado, não se pode deixar de apontar para os usuários que apresentam lacunas nessa vertente tecnológica, como também, para aqueles que, todavia, não foram incluídos digitalmente. Sob essa ótica, ainda há muito a ser realizado por parte das bibliotecas universitárias no sentido de minimizar o fosso digital com treinamentos frequentes aos usuários.

A relação entre profissionais bibliotecários e usuários necessita romper certas barreiras existentes para que a interação plena se efetive, com isso, entende-se desde a comunicação sem ruído até a realização de trabalhos conjuntos. Tanto o serviço de referência presencial quanto o virtual devem ser concebidos com orientações específicas que privilegiem os usuários, e a qualidade da prestação de

serviços e da oferta de produtos, atendendo às demandas previamente conhecidas. Para tanto, não mais se admite a existência do “Serviço de Referência” como simples atividades diárias a cumprir nas bibliotecas universitárias, senão como área essencial dessas unidades de informação, e como vitrine das instituições às quais estão inseridas. (ACCART, 2012)

Os Sistemas Integrados de Bibliotecas (SIBi) das Instituições Federais de Ensino Superior congregam as bibliotecas que fazem parte dessas organizações e entende-se, que a partir dessa nova dinâmica das sociedades em redes, o florescimento de atividades cooperativas e colaborativas passam a se instituir dia após dia com o foco na inovação da área de serviços de informação e conhecimento para o atendimento via serviço de referência virtual. Afinal, existe outro serviço nessas bibliotecas mais adequado do que o de referência para oferecer atendimentos personalizados e adaptados às demandas dos usuários?

Estudos sobre gerações digitais apontam as principais como: *baby boomer*, *x*, *y*, *z* dentre outras, e descrevem-nas considerando faixas etárias em épocas de mudanças de paradigmas tecnológicos. As análises realizadas com as diferentes gerações concebem as características de aceitação e de uso por parte dos envolvidos em relação às novas tecnologias e informação e comunicação. (BERETTA, 2012) O grande desafio das bibliotecas universitárias recai, portanto, na busca de novas formas para mediar e socializar o conhecimento, flexibilizando alternativas diversas de atendimento para todas as gerações. De tal maneira, quaisquer usuários conseguirão utilizar os recursos, produtos e serviços disponibilizados. (OLIVEIRA, 2010)

Nessa perspectiva apresentada, o conceito da Biblioteca 2.0 passa a ser visto como uma possibilidade de expansão das teorias e práticas da Biblioteconomia inseridas no ciberespaço e contextualizadas na dinâmica dos conteúdos *web 2.0*, onde se faz uso de mensagens síncronas, redes sociais, blogs, *wikis*, alimentadores RSS, dentre outros recursos e ferramentas eletrônicas. Nessa concepção, formam-se redes de usuários que compartilham documentos, informações e conteúdos, com o apoio dos bibliotecários.

Entende-se que o foco na área de serviços demonstra de forma clara e definitiva o propósito da existência da biblioteca: seu usuário. Sempre foi para ele que a biblioteca existiu, contudo, esta não lhe propiciava tal declaração. Ora, como poderia o *locus* do saber dominado pelas minorias da classe perder seu *status quo* para maiorias dependentes da necessidade de conhecer? Vira-se o lado da coroa. Agora, cara-a-cara – presencialmente e (ou) virtualmente -, bibliotecários e usuários precisam atuar como partícipes e colaboradores de redes de conhecimento, compartilhando ideias para a produção de novas formas de se conceber e produzir o saber em prol da sustentabilidade das bibliotecas, das universidades, das sociedades, das nações e do planeta.

4. Materiais e Métodos

Este estudo utilizou o método descritivo com abordagem qualitativa. O universo da pesquisa engloba as bibliotecas das universidades de Instituições Federais de Ensino Superior do Brasil e a amostra contemplada incluiu cinco unidades de informação, sendo uma de cada região do país, com o intuito de apresentar um panorama nacional. A seleção ocorreu por meio da análise de dois conceituados *rankings* internacionais de universidades: *The Academic Ranking of World Universities*¹ e *The Ranking Web of Universities*².

Realizou-se o pré-teste na biblioteca da Universidade Federal de Alagoas. Posteriormente, sucederam-se as entrevistas presenciais com os Gestores dos Sistemas Integrados de Bibliotecas de Instituições Federais de Ensino Superior da amostra delimitada: UFPA, UFBA, UnB, UFRJ e UFRGS. Em seguida, procedeu-se à análise de dados com a técnica do discurso do sujeito coletivo para consolidação dos resultados.

¹ *The Academic Ranking of World Universities*. Disponível em: <http://www.shanghairanking.com/> Acesso em: 2012

² *The Ranking Web of Universities*. Disponível em: <http://www.webometrics.info/> Acesso em: 2012

5. Resultados

Os objetivos propostos para este trabalho foram alcançados mediante a consolidação da análise dos dados. Os resultados indicam a atual oferta de produtos e serviços de informação pelas bibliotecas universitárias da amostra. Além disso, foi possível identificar as ações que estão sendo desenvolvidas na área de serviços, e as tendências de inovação nessas bibliotecas.

De maneira ampla, os SIBi atendem às demandas. No entanto, a maioria trabalha por demanda. No discurso, à princípio, todos os serviços tradicionais são prestados pelas bibliotecas centrais das universidades, e pelas setoriais. Entretanto, verificou-se que nem todos os serviços tradicionais são executados por todas as bibliotecas integrantes dos SIBi das universidades da amostra.

Constatou-se que há necessidade de empreender melhorias mediante o aumento da oferta de treinamentos aos usuários com cronogramas mais frequentes, nas bibliotecas setoriais. A Gestora C foi assertiva dizendo que necessita estabelecer uma área de marketing bibliotecário na biblioteca central para apoiar o sistema todo. Nenhuma se posicionou com relação à realização de estudos de usuários, o que torna difícil avaliar a qualidade dos produtos, dos serviços e dos atendimentos.

Foi questionado se além dos serviços tradicionais ofertados pelo Serviço de Referência, tais como: assistência para consulta ao acervo, empréstimo entre bibliotecas, serviço do COMUT, capacitação de usuários, realização de visitas orientadas, catalogação na publicação, serviço de fotocópias, serviço de atendimento presencial ao usuário, canais de comunicação, outros serviços mais atuais estavam sendo disponibilizados. Foram indicados alguns serviços como: acesso eletrônico às fontes de informação em sala didática e (ou) laboratório de informática, educação à distância, e, serviços direcionados para usuários com necessidades especiais. Entende-se, porém, no contexto atual, que estes últimos serviços já são considerados tradicionais.

Verificou-se que as bibliotecas da amostra possuem página no site institucional e participação nas redes sociais.

Quatro Gestoras (A, C, D, E) indicaram que as bibliotecas centrais atendem seus usuários de modo *on-line*, mas de fato o atendimento se processa apenas via *email*. Dessa forma, não se evidencia a disponibilização do Serviço de Referência Virtual, em tempo real, propriamente estabelecido, de forma a propiciar o processo de mediação e disseminação da informação, que envolve a interação entre o bibliotecário e o usuário. Esse processo é viabilizado através de ferramentas de comunicação qualificadas como síncronas, e isto implica no atendimento *on-line*, em que as duas partes envolvidas – bibliotecário e usuário - estão conectadas, ao mesmo tempo, no ambiente virtual. Assim, tanto o bibliotecário pode efetuar uma entrevista meticulosa, quanto o usuário pode obter respostas imediatas aos questionamentos abordados. No tocante à implantação de novos serviços/produtos, alegou-se ora a dificuldade de infraestrutura ora a lacuna de pessoal.

Na biblioteca C, a Gestora comentou que já disponibilizam o repositório institucional e, inclusive, que são ministrados treinamentos sobre implantação de repositórios para outras bibliotecas universitárias. Informou que o SIBi fornece suporte quanto à utilização do *software* SEER³, e do *software* SOAC⁴, ambos customizados pelo IBICT, para a Universidade. Ela foi assertiva ao dizer que se faz necessário criar um setor de novos produtos e serviços.

³ SEER. O *Open Journal Systems* é um software desenvolvido pela Universidade British Columbia. No Brasil foi traduzido e customizado pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) e recebe o nome de Sistema Eletrônico de Editoração de Revistas (SEER). Trata-se de um software desenvolvido para a construção e gestão de publicações periódicas eletrônicas. Disponível em: http://seer.ibict.br/index.php?option=com_content&task=view&id=286&Itemid=74 Acesso em: março 2013.

⁴ SOAC. O Sistema Online de Acompanhamento de Conferências é uma customização, feita pelo IBICT, do Open Conference System (OCS). Um software livre para gerenciamento de evento, de cunho preferencialmente acadêmico, que oferece uma variedade de facilidades, com funcionamento em plataforma Web. Tornando, assim, uma ferramenta importante na implementação de portais que podem abrigar sites de eventos. Disponível em: [http://www.ibict.br/pesquisa-desenvolvimento-tecnologico-e-inovacao/sistema-eletronico-de-adminstracao-de-conferencias\(soac\)](http://www.ibict.br/pesquisa-desenvolvimento-tecnologico-e-inovacao/sistema-eletronico-de-adminstracao-de-conferencias(soac)) Acesso em: março 2013.

A Gestora D indicou a realização do Projeto de Identificação da Memória Institucional da Universidade, com a elaboração de diagnóstico dos locais de memória, que indicou vinte e um arquivos além das bibliotecas da Universidade. No referido Projeto consta a organização de cinco Seminários Anuais, com a publicação impressa das palestras (estando o 4º volume no prelo, à época desta entrevista).

A disponibilização de *feed*, ou seja, da tecnologia do RSS já está disponível no site da biblioteca E, isto quer dizer que o usuário recebe as atualizações realizadas no site da biblioteca. A Gestora comentou, também, sobre o desenvolvimento de tutoriais para treinamentos à distância.

Estes foram os principais resultados apontados pelo estudo mediante as entrevistas realizadas com as gestoras dos Sistemas Integrados de Bibliotecas (SIBi) das universidades da amostra.

Tem-se conhecimento de que as limitações no âmbito gerencial e, sobretudo, orçamentário podem dificultar a gestão de mudanças para a inovação na área de serviços dessas unidades de informação, contudo, não a impossibilita, pois alternativas e soluções existem. Quando questionadas acerca da percepção dos serviços prestados pelo SIBi sob sua gestão, duas das gestoras utilizaram expressões opostas, e isso talvez possa fazer a diferença; uma delas disse: “Estamos correndo atrás, tentando acompanhar as mudanças”, a outra falou: “Vivemos em permanente avaliação para inovar e aprimorar”. Concebe-se, portanto, que a tomada de decisão gerencial pode interferir favoravelmente ou não nesse processo.

6. Conclusão

O cenário requer um novo repensar organizacional considerando a reformulação de modelos gerenciais incluindo a gestão de serviços nos Sistemas Integrados dessas Bibliotecas. Possivelmente seja este, o caminho adequado, para estabelecer novas condições de manutenção e sustentabilidade das bibliotecas universitárias, no contexto da Era dos Serviços. Estimula-se, portanto, estudos sobre novos paradigmas gerenciais em bibliotecas universitárias incluindo a gestão de

serviços, além de pesquisas sobre comportamentos informacionais atuais das gerações digitais.

Entende-se, com esta pesquisa que o processo evolutivo das bibliotecas universitárias está em andamento, por vezes mais lento ou mais rápido. Não há mais retrocesso. A largada foi dada, o caminho deve ser seguido e o sucesso depende da motivação dos bibliotecários em promover: tanto a visibilidade dos Sistemas Integrados de Bibliotecas como áreas prioritárias no processo estratégico da universidade, quanto ações inovadoras no âmbito dos serviços e produtos aos seus usuários potenciais e reais – presenciais e(ou) virtuais, considerando a própria administração universitária como principal usuária dos processos de geração de inteligência organizacional para a melhoria dos seus processos, do ensino, da pesquisa e da extensão no país.

REFERÊNCIAS

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência: do presencial ao virtual**. Tradução Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília : Briquet de Lemos Livros, 2012. 312 p.

BERETTA, Rosa Maria Andrade Grillo. Novo perfil dos clientes de Bibliotecas Universitárias: geração digital e serviços. In: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 17., 2012, Gramado. **Curso ...** Gramado : SNBU, 2012.

BURKE, Peter. **Uma história social do conhecimento: de Gutenberg a Diderot**. São Paulo : Jorge Zahar, 2003. p. 56.

CARVALHO, Marly Monteiro de. **Inovação: estratégias e comunidades de conhecimento**. São Paulo : Atlas, 2009. 161 p.

DEMO, Pedro. **A força sem força do melhor argumento: ensaio sobre “novas epistemologias virtuais”**. Brasília, Ibict, 2011. 162 p.

_____. **Aprender bem/mal**. Campinas : Autores Associados, 2009.

INOVAÇÃO em serviços intensivos em conhecimento. Roberto Bernardes (Org.) São Paulo : Saraiva, 2007. 502 p.

INTRODUÇÃO à engenharia de produção. Mário Otávio Batalha (Org.) Rio de Janeiro : Elsevier, 2008. cap. 1.

KON, Anita. **Economia de serviços**: teoria e evolução no Brasil: inclui uma análise sobre o impacto do setor de serviços no desenvolvimento econômico. Rio de Janeiro : Elsevier, 2004. 269 p.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. Tradução de Carlos Irineu da Costa. São Paulo : Ed. 34, 1999. 264 p.

LUNDVALL, B. **National systems of innovation**: towards a theory of innovation and interactive learning. London, UK : Printer, 1992.

MACEDO, Maria Fernanda Gonçalves. **Patentes, pesquisa & desenvolvimento**: um manual de propriedade industrial. Rio de Janeiro : Fiocruz, 2000. 164 p.

OLIVEIRA, Sidnei. **Geração Y**: o nascimento de uma nova versão de líderes. São Paulo : Integrare Ed., 2010. 152 p.